

OF. CIRC. N° 78 / DGR - N°458/14

ANT.:

1) Ley 18.168, General de Telecomunicaciones.

2) Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 194, de 2012, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

3) Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones, aprobado por Decreto Supremo N° 18, de 2014, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

MAT. Remite información que indica

SANTIAGO, **04 JUL. 2014**

A : SEGÚN DISTRIBUCIÓN

DE : SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo N°33 del Decreto Supremo N°194 de 2012, remito a Ud., información con los principales derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, actualizada con la entrada en vigencia del D.S. N°18 de 2014.

De conformidad con lo dispuesto en la norma antes citada, su representada deberá difundirlos en un lugar visible de su sitio web y en los otros canales de atención de usuarios habilitados en los que resulte aplicable su publicación.

Finalmente, se hace presente que la Subsecretaría de Telecomunicaciones fiscalizará permanentemente el cumplimiento de lo dispuesto en los citados en el ANT 1), 2) y 3) y en caso de constatar alguna infracción, se estará a lo dispuesto en el Título VII de la Ley N°18.168, General de Telecomunicaciones.

Le saluda atentamente a usted,
Por orden del Subsecretario de Telecomunicaciones,



MARCO CÁCERES OBREQUE
Jefe División Fiscalización

DISTRIBUCIÓN:

- Austrointernet S.A.; Croacia N°680, piso 3, Punta Arenas, XII Región.
- BGA Chile Comunicaciones S.A.; Arzobispo González N°445 Santiago, R.M.
- Importadora y exportadora COMSAT Ltda.; Independencia N°458, Ovalle, IV Región.
- Cable Hogar Ltda.; Prat N°350, Of 809, Temuco, IX Región
- Cableunion S.A.; Enrique Bunster N°12785, La Pintana, R.M.
- Cables del Sur Ltda.; Bernardino Bravo N°337, Buin, R.M.
- Chile TV Cable; Av. Caupolicán N°178, Los Vilos, IC Región.
- Companion Telecom; La Concepción N°81 Of 321, Providencia, R.M.
- Compañía de Telecomunicaciones Parallel Chile S.A.; Nueva de Lyon N°96, Of 701, Providencia, R.M.
- Convergía Chile S.A.; Bandera N° 84, Of 313 Santiago, R.M.
- Convergía Telecom Chile S.A.; Cerro el Plomo 5420 Of 1902; Las Condes, R.M.
- Directv Chile Televisión Limitada S.A., Av. Vitacura N° 4380, piso 12, Vitacura, R.M.
- Enlaces Regionales de Chile S.A.; Av Américo Vespucio Norte N°2680, piso 10, Edificio El Cortijo, Conchalí, R.M.
- Equant Chile S.A.; Asturias N°280, Piso 10, Las Condes, R.M.
- Four Group S.A.; Agustinas N°972, Of 1001, Santiago, R.M.
- Fibersat S.A.; La Concepción N° 81, Of 511; Providencia, R.M.
- Fullcom S.A; Av. Los Conquistadores N° 2430; Providencia, R.M.
- Fono IP.Com S.A.; General del Canto N°105, Of 206, Santiago, R.M.
- Grupo Netgloblalis Telecom S. A.; Av. Del Valle N° 928, Of 101, Huechuraba, R.M.
- Grupo Claro.; Av. El Salto 4001, piso 10, Huechuraba, R.M.
- Grupo CMET; Av. Walker Martinez, 911; La Florida, R.M.
- Grupo GTD S.A.; Av. del Cóndor 796, Ciudad Empresarial; Huechuraba, R.M.
- Grupo GTD S.A.; Moneda N° 920, piso 11, Of 108; Santiago, R.M.
- Grupo Entel, Av. Andrés Bello N° 2711, piso 14; Las Condes, R.M.
- Grupo Netline; Av. Los Conquistadores N° 2430; Providencia, R.M.
- Grupo Stel S.A.; Agustinas N° 1490, piso 10; Santiago, R.M.
- Grupo Telefónica S.A.; Avenida Providencia N° 111, piso 24; Providencia, R.M.
- Grupo Telefónica del Sur S.A.; Los Laureles N°075, Isla Teja, Valdivia, IVX Región.

- Grupo VTR; Av. del Valle 534, piso 6, Huechuraba, R.M.
- Globalcom S.A.; Seminario N°97, oficina 3, Providencia, R.M.
- Heilsberg S.A.; Navarro N°3720, Las Condes, R.M.
- Intercity S.A.; Europa N°1969, Providencia, R.M.
- LuzLinares S.A.; Chacabuco N°675, Linares, VII Región.
- LuzParral S.A.; Aníbal Pinto N°1101, Parral, VII Región.
- Luxor Televisión por Cable, Guardia Vieja N°255, Of 508, Providencia, R.M.
- IFX Networks Chile S.A.; Av. El Bosque Sur 90, piso 11; Las Condes, R.M.
- IFX Larga Distancia Chile S.A.; Teatinos N°251, Of 603, Santiago, R.M.
- Inetamericas Comunicaciones Ltda.; Av. Libertad N°1405, Of 805, Torre Coraceros, Viña del Mar, V Región.
- Mercopac S.A. ; Augusto Leguía Sur N°79, Of 710, Las Condes, R.M.
- Mobilink S.A.; Francisco de Bilbao N° 2162; Providencia, R.M.
- Netland Chile S.A.; Teatinos N°251, Piso 3, Of 304, Santiago, R.M.
- Nextel, Av. Presidente Riesco N° 5435, piso 16; Las Condes, R.M.
- Plug Play Net S.A.; Camilo Henríquez N°391, Villarrica, IX Región.
- Presto Telecomunicaciones S.A.; Av. Del Valle N°737, Ciudad Empresarial Huechuraba, R.M.
- Ondavision Crell S.A.; Decher con Estación s/n, Puerto Varas, X Región.
- Quintec Chile S.A.; Santa Isabel N°1156, Santiago, R.M.
- Sercaval Ltda.; Av. Providencia N°1765, Of 2305, Providencia, R.M.
- Servicio de Ingeniería en Tecnología de la Información S.A.; Los Conquistadores N°2366, Providencia, R.M.
- Servicios de Telecomunicaciones CMP Cable TV Limitada, Los Encinos N°316, El Carmen, VIII Región.
- Sociedad Conectamss Chile Ltda.; Los Nísperos N°2591, Arica, XV Región.
- Sociedad Televisiva Cable Santa Juana Ltda.; Av. Bernardo O'Higgins N°529, Colbún, VII Región.
- Sociedad de Telecomunicaciones Alerce Televisión por Cable Ltda.; Gabriela Mistral N°1027, Villa Alerce, Puerto Montt, X Región.
- Tecnoera.com, Londres N°536, Viña Del Mar, V Región.
- Telestar Móvil S.A., Av. La Dehesa N°181, Of 1104, piso 11, Lo Barnechea, R.M.

- Terra Networks S.A.; Cerro Colorado N°5240, Torre del Parque 1, Piso 17, Las Condes, R.M.
- Tutopia.Com de Chile Ltda.; Apoquindo N°3000, Of 601, Las Condes, R.M.
- Tuves S.A.; Av. del Valle Sur N°614, Piso 5, Of 52, Ciudad Empresarial, Huechuraba, R.M.
- Telecomunicaciones Internacionales S.A. ; Av. Pocuro N° 2151 Providencia, R.M.
- Tribe Mobile Chile Spa, Cerro El Plomo 5680, piso 20, Torre 6; Las Condes, R.M.
- T.V. Cable Loncomilla S.A.; Av. Abate Molina N°663, Villa Alegre, VII Región.
- Sociedad Falabella Móvil SPA, Moneda N°970, Piso 18, Santiago, R.M.
- Pacífico Cable S.A.; Barcelona 1184, Valle Escondido de Paicaví; Concepción, VIII Región.
- Redvoiss S.A ; Reyes Lavalle N°3340; Las Condes, R.M.
- División Fiscalización
- Departamento Gestión de Reclamos (458)
- Oficina de Partes

DERECHOS DE USUARIOS EN MATERIA DE TELECOMUNICACIONES.

1. Derecho a contar con vías rápidas y eficaces para reclamar:

- a) Reclamar ante la compañía de telecomunicaciones dentro de un plazo de 60 días hábiles, desde que toma conocimiento del hecho reclamado o desde la fecha máxima de pago establecida en el documento de cobro. (Art. 7 D.S N°194)
- b) Presentar su reclamo a través de la numeración telefónica especialmente habilitada para estos efectos, o a través de la página web de la compañía reclamada. (Art. 5 D.S N°194)
- c) Que su empresa proveedora responda a su reclamo en un plazo máximo de 5 días hábiles que se recibió el reclamo, (Art. 11 D.S N°194)
- d) Derecho a solicitar la solución inmediata de su reclamo, en caso de que la reclamada no responda a su requerimiento dentro del plazo de 5 días hábiles. Y en el caso de no obtener la solución esperada, podrá insistir ante la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Art. 13 D.S N°194)
- e) Derecho a insistir en su reclamo ante la Subtel en caso de disconformidad con la respuesta de la empresa o ausencia de ésta, dentro del plazo de 30 días hábiles. (Art. 13 y 14 del D.S N°194)

2. Derecho de Impugnación:

En aquellos casos en que se impugne a través de un reclamo, cargos efectuados a través del documento de cobro, le asiste el derecho de pagar solamente parte del documento de cobro que no es materia del reclamo. En estos casos, la compañía reclamada deberá suspender el cobro hasta la solución definitiva del reclamo, sea ante ella o ante la Subtel. Durante el tiempo que dure la tramitación y resolución de su reclamo, la compañía no podrá suspender el servicio a pretexto de encontrarse impago el monto reclamado. (Art. 29 D.S N°194)

3. Derecho al acceso libre e igualitario a los servicios de telecomunicaciones:

Derecho a que se le suministre el servicio mediando el pago respectivo, sin poder ser víctima de discriminación de ningún tipo por parte de las concesionarias (Art. 8 Ley 18.168; Art. 31 D.S N°18; Art. 7 D.S N°368 y Art. 12 D.S N° 484)

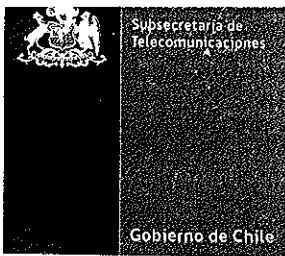
4. Derecho a utilizar el servicio en las condiciones establecidas en el contrato y en la normativa vigente.

- a) Derecho a suscribir un contrato por servicios de telecomunicaciones de manera informada, sin discriminación arbitraria por parte de la compañía que suministre el servicio.
- b) Derecho a que dicho contrato sea respetado por la compañía que le suministra el servicio, sin que ésta pueda modificarlo o dejarlo sin efecto unilateralmente.
- c) Derecho a recibir por medio físico o electrónico una copia íntegra y fiel del contrato, a más tardar dentro de 5 días hábiles desde el perfeccionamiento o modificación del mismo. (Art 15 letra a) D.S N°18.)
- d) Derecho a que los proveedores guarden y mantengan copia íntegra y fiel del contrato y sus modificaciones posteriores. (Art 15 letra b) D.S N°18.)
- e) Derecho a la prestación regular del servicio, sin interrupciones o alteraciones del mismo.
- f) Derecho a ser reparado en caso de la discontinuidad del servicio telefónico o de internet. (Art. 27 Ley 18.168; Art 40 y Art 54 D.S N°18 respectivamente.)
- g) Derecho a poder comunicarse desde su línea telefónica en cualquier momento y sin costo a los números de emergencia. (Art. 21 D.S N°18.)
- h) Derecho a habilitar comunicaciones telefónicas de larga distancia, comunicaciones desde equipos telefónicos locales hacia equipos telefónicos móviles, comunicaciones hacia usuarios de otros servicios públicos del mismo tipo o comunicaciones a alguno de los tipos de servicios complementarios y/o gozar del servicio de acceso a Internet, servicios de Roaming internacional de comunicaciones telefónicas y mensajería, y servicios de Roaming internacional de datos; para ello deberá dejar constancia expresa en el contrato de dicha habilitación, la que será sin costo para el suscriptor. (Art. 35 D.S N°18.)
- i) Derecho en cualquier momento, de habilitar y/o inhabilitar todos y cualquiera de dichos accesos señalados en la letra anterior. Esto regirá, como máximo, a contar del día hábil siguiente en que la respectiva comunicación haya sido efectuada al proveedor de servicio público de voz correspondiente. (Art. 35 inciso final D.S N°18.)
- j) Derecho a recibir cobros solo por aquellos servicios debidamente contratados o habilitados expresamente por el suscriptor del servicio. (Art. 36 inciso final D.S N°18.)

- k) Derecho a solo recibir cobros por servicios prestados. (Art. 21 parte final D.S N°18.)
- l) Derecho a cambiarse de compañía telefónica, manteniendo su número telefónico. (Art. 6 D.S N°379.)
- m) Derecho de ser considerado suscriptor a quien adquiere un servicio prepago. (Art. 7 y 72 D.S N°18.)
- n) Derecho a dar término en cualquier momento al contrato de suministro de cualesquiera de los servicios de telecomunicaciones incluidos en el presente reglamento, notificando de ello al proveedor de servicio, quien deberá poner término al mismo dentro del plazo de 1 día hábil a contar del requerimiento, desde esa fecha dejarán de devengarse el cargo fijo, y en el caso que el proveedor haya cobrado tal cargo en forma adelantada, deberá realizar la devolución proporcional. (Art. 26 inciso primero D.S N°18.)
- o) Derecho de poner término o modificar el contrato por los mismos medios que el proveedor otorga para contratar sus servicios. (Art. 15 letra d) D.S N°18.)
- p) Derecho a que las concesionarias de telefonía fija y móvil reserven el número una vez terminado el contrato, por 180 días en el caso de que el término en los servicios postpago se deba al no pago del mismo, transcurridos 90 días corridos desde la fecha de vencimiento del documento o desde la última recarga en los prepago. (Art. 45 D.S N°18.)
- q) Derecho a que las concesionarias de telefonía fija y móvil reserven el número una vez terminado el contrato, por causas diferentes a las mencionadas, por un período de 2 años. (Art. 45 parte final D.S N°18.)

5. Derecho a la información

El derecho a la información veraz, oportuna, eficaz, suficiente, transparente y actualizada sobre las condiciones ofrecidas por los operadores y las garantías legales; (Art. 12 D.S N° 484; Art. 14 D.S N°18; Art. 11 D.S N°. 379; Art. 5 D.S N°368.)



Referencia Normativa:

- + Ley 18.168, General de Telecomunicaciones.
- + D.S N°194, de 2012, Reglamento sobre Tramitación y Resolución de Reclamos de Servicios de Telecomunicaciones.
- + D.S. N°18, de 2014, Reglamento de Servicios de Telecomunicaciones.
- + DS N°484; Reglamento Servicio Público de Voz sobre Internet.
- + D.S. N°379, de 2010, Reglamento que Establece las Condiciones para el Adecuado Funcionamiento del Sistema de Portabilidad de Números Telefónicos.
- + D.S N°368, de 2010, Reglamento que Regula las Características y Condiciones de la Neutralidad de la Red en el Servicio de Acceso a Internet